

# Kinerja Dinas Perhubungan manado dalam mengatasi kemacetan di Kota Manado

Calvin Christovel Losa

Florence Daicy Lengkong

Salmin Dengo

*Abstract: The purpose of this research is to know the performance of the Department of transportation the city of manado in overcoming bottlenecks in the city of manado. Congestion is the enemy of all cities evolve how not everyone wants to be on time but sometimes we take advantage of the drive can be the cause of our loss. Department of transportation's been doing a lot of Manado City efforts in tackling bottlenecks that occur one by working closely with the traffic police authorities in response to wild parking, but that's all it was only one of countless causes of congestion, the Department of transportation currently Manado alone must be firmer or more increase their performance so that later on the level of congestion in the town of manado alone can be cut down.*

*In the research uses qualitative research methods type or descriptive. As for the variety of data (the informant) in this research taken from the elements involved in the problem in thorough, namely: head of Department of Transportation Department Secretary, Manado, the head of Road Freight traffic, head of systems development of transportation and road users (community). With the techniques of primary and secondary data collection is done with the interview, observation and documentation study.*

*The overall performance of the transport service of the city of manado in dealing with congestion in manado city seen from the implementation of function-function which in size with the performance measurement indicators are pointed out by Dwiyanto 1995 (productivity, Responsiveness, quality of service, corporate responsibility and accountability) is still not optimal. It is proven congestion problems in the city of manado in the handle well yet and Max.*

*The Department of transport improves performance of Manado city in addressing bottlenecks in the work program for effectiveness suggest that will be made by the Department of transportation should be more Manado city in advance to be able to cope with problems on the streets of the city of Manado, for example: make regulations for vehicle ownership rights over 6 – 7 years in destroyed or recycled to reduce bottlenecks and making the Road overpass. Quality of service in the Department of transportation in order not to complicate the community with conditions that are not important and of persons – the person who made it more difficult to be in the stands. Response from the Department of transportation by taking action against the congestion often occurs in Manado city must faster and creating pos – post on point – a point of congestion in order to control the streets of the city of Manado. Department of transportation in the future to further improve its velocity in response to things – things that exist in the streets of the city of manado, for example: reduction of public transport vehicles that are already not worth sharing and making the place/guard post in Manado city street set*

**Key words:** *Department of transportation Performance of manado in overcoming bottlenecks*

## PENDAHULUAN

Di kota Manado yang sudah sangat berkembang dan maju yang bisa dilihat dari makin padatnya kendaraan yang ada di jalanan Kota Manado, hal ini sudah sangat lazim ditemui diberbagai ruas jalanan kota Manado mulai dari tempat – tempat perbelanjaan, perkantoran, bahkan di tempat menununtut ilmupun semisalnya sekolah

sudah sangat padat dengan kendaraan yang dikarenakan sudah melebihi kapasitas dan membuat para pemilik kendaraan mau tidak mau harus memarkirkan kendaraannya di tempat yang tidak seharusnya dan bahkan parkir di tempat yang nyatanya sudah terpampang jelas rambu lalintas dilarang parkir.

Kesadaran masyarakat sangat diperlukan dalam membuat kota Manado menjadi kota yang terhindar dari kemacetan, namun kesadaran masyarakat hanya akan membuat kota Manado terbebas dari kemacetan yang dalam hitungan angka berkisar 30%. Namun yang dapat membuat kota Manado menjadi lebih baik lagi adalah instansi yang bergelut di bidang transportasi atau lebih tepatnya instansi yang terkait adalah Dinas Perhubungan kota Manado.

Kedudukan Dinas perhubungan di kota Manado merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur penunjang pemerintah daerah. Dinas Perhubungan kota Manado berperan sebagai penunjang dalam menciptakan penyelenggaraan perhubungan yang menjamin keselamatan, keamanan, kelancaran, ketertiban dan kenyamanan serta kelestarian lingkungan hidup.

Namun sebelum kita maju lebih jauh kita harus tahu dulu apa sebenarnya kemacetan itu. Kemacetan itu sendiri adalah situasi atau keadaan dimana tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Kemacetan banyak terjadi di kota-kota besar, terutamanya yang tidak mempunyai transportasi publik yang baik atau memadai ataupun juga tidak seimbang kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk. Kemacetan di kota manado sendiri sudah terbilang masuk dalam tahapan cukup memperhatikan dan kalau keadaan ini terus dibiarkan dan tidak

ditanggapi dengan serius maka kita harus siap dengan keadaan terburuk. Penyebab kemacetan begitu beragam contohnya : Kendaraan yang melintasi sudah melebihi kapasitas, Terjadi kecelakaan dan para warga yang menonton membuat jalanan tersendat, Terjadi banjir sehingga kendaraan memperlambat jalan (Mesin mati ditengah jalan), Ada perbaikan jalan, Bagian jalan tertentu yang rusak dan belum sempat di perbaiki, Adanya parkir liar, Pengaturan lampu lalu lintas yang kadang tidak berfungsi, Kendaraan yang melawan arah jalan, Menurunkan penumpang ditengah jalan (Angkutan umum)

Dalam situasi jalanan kota manado yang sudah seperti sekarang ini kemacetan sudah merupakan hal yang biasa bagi warga kota Manado untuk saat ini tapi bagaimana jika keadaan ini terus berlangsung. Kemacetan adalah musuh dari semua kota berkembang bagaimana tidak semua orang ingin tepat waktu tapi kadang keuntungan yang kita ambil dari berkendara dapat menjadi penyebab kerugian kita.

Dinas Perhubungan kota Manado sudah banyak melakukan upaya dalam mengatasi kemacetan yang terjadi salah satunya dengan bekerja sama dengan pihak kepolisian lalu lintas dalam menanggapi parkir liar, namun itu semua barulah satu dari begitu banyaknya penyebab kemacetan, saat ini Dinas perhubungan kota Manado sendiri haruslah bersikap lebih tegas atau lebih meningkatkan kinerja mereka agar nanti

tingkat kemacetan di kota manado sendiri dapat di kurangi.

Problem awal ini akan semakin bertambah jika tidak didukung oleh aturan-aturan hukum berlalu lintas yg baik dan benar agar tercipta disiplin bagi pengguna jalan, infrastuktur lalu lintas seperti kapasitas jalan dan minimnya rambu-rambu lalu lintas. Berdasarkan pada akar permasalahan diatas maka cara untuk mengatasi kemacetan yg telah diupayakan oleh pemerintah setempat khususnya instansi terkait yakni dinas perhubungan seperti Jalan Satu Arah, Ganjil Genap dan yang sedang disosialisasikan yakni pembatasan jadwal beroperasinya angkot, kesemua cara ini masih belum akan efektif dan meninggalkan masalah lain seperti akibat adanya Jalan Satu Arah maka terjadi pemborosan penggunaan bahan bakar dan sukucadang kendaraan akibat waktu tempuh menjadi bertambah jauh alasan lain jumlah jalan sama dan volume kendaraan sama maka Jalan Satu Arah tidak akan terlalu berdampak. Cara ganjil genap serta pembatasan jalur angkutan kota akan menimbulkan masalah sosial dan ekonomi berupa berkurangnya pendapatan para sopir angkot, bagi yg memiliki satu kendaraan maka akan terjadi pengurangan dalam mobilisasi pergerakan manusia untuk berusaha.

Dalam hal ini patutlah instansi yang terkait (Dinas Perhubungan) lebih meningkatkan kinerja mereka dalam masalah yang ada saat ini, sebaiknya respon dari instansi yang terkait harus lebih sigap dan

cekatan agar nanti masyarakat kota manado dapat merasakan kenyamanan dalam berkendara di jalanan kota manado

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian yang berdesarkan fakta - fakta dilapangan. Metode deskriptif berfungsi untuk melukiskan repretasi objrk mengenai gejala-gejala yang terdapat dalam maalah penelitian. Representase itu dilakukan dengan mendeskriptifkan gejala-gejala sebagai data atau fakta sebagaimana adanya. Repretase itu harus diimbangi dengan pengolahan data agar dapat diberikan penafsiran yang kuat dan objektif. (Nawawi dan martini, 1994:73)

### **B. Informan Penelitian**

Adapun yang menjadi suber data (informan) dalam penelitian ini di ambil dari unsur terkait dalam masalah yang di teliti, yaitu : Kepala Dinas Pehubungan Manado, Sekretaris Dinas, Kabid Lalulitas Angkutan Jalan, Kabid Pengembangn Sistem Perhubungan dan 4 pengguna jalan (Masyarakat)

### **C. Fokus Penelitian Dan Definisi Konseptual**

Fokus dalam penelitian adalah Kinerja Dinas Perubungan Dalama Mengatasi Kemacetan di kota Manado yang diukur indikator kinerja oleh Dwiyanto

(1995) yaitu Produktivitas (mengukur efektivitas dan efisiensi), responsibilitas, akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas layanan.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Dalam proses pengumpulan data, sumber data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, yakni :

##### **1. Data Primer**

Menurut Surachman Winarto (1980:163) data primer adalah data langsung dan segera di peroleh dari sumber data oleh peyelidik untuk tujuan kasus data ini diperoleh melalui wawancara atau interview

##### **2. Data sekunder**

Surachman Winarto (1980:163) data sekunder adalah data yang lebih dulu di kumpulkan oleh orang lain di luar penyidik sendiri

- Wawancara/interview : teknik ini digunakan untuk menjaring data primer yaitu dengan melakukan Tanya jawab langsung dengan responden / informan dengan berpedoman dengan daftar pertanyaan yang di sampaikan lebih dulu.
- Observasi : yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala atau fenomena yang di teliti. Teknik ini digunakan untuk memperdalam data yang diperoleh melalui wawancara.
- Studi dokumentasi : yang digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan objek yang di

teliti dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi dan mempelajari data – data yang telah tersedia pada unsur terkait.

#### **E. Instrumen Dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen dan teknik sebagai berikut :

##### **1. wawancara**

Teknik ini digunakan untuk menjaring data primer, yang bersumber dari instansi terkait (dinas perhubungan kota). Dalam teknik ini di lakukan Tanya jawab secara lisan tentang informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian guna memperoleh data atau keterangan yang diperlukan. Dalam penelitian ini instrument penelitian berupa pedoman wawancara hanya memuat pertanyaan-pertanyaan kunci saja, sedangkan pertanyaan lain hanya untuk mempertajam pokok tadi untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan lebih akurat.

##### **3. Observasi**

Teknik ini digunakan untuk memperdalam data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipasi.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder. Data sekunder ini diambil pada dokumen-dokumen tertulis pada dinas perhubungan kota manado.

#### F. **Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan jenis penelitian yang dilakukan yakni kualitatif yang bersifat deskriptif, maka teknik analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif dengan prosedur/langkah-langkah sebagai berikut (Moleong, Lexy. 1986) :

1. Reduksi, yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting. Dengan begitu, data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada pemanfaatan koleksi *e-book* yang dilakukan oleh pemustaka.
2. Penyajian Data, setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Data disajikan dengan mengelompokan sesuai dengan sub bab masing-masing.
3. Penarikan Kesimpulan, setelah data disajikan, langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan. Setelah menjabarkan berbagai data yang telah diperoleh, peneliti membuat kesimpulan yang merupakan hasil dari suatu penelitian

### **PEMBAHASAN**

Pembahasan dilakukan mengacu pada hasil wawancara. Pembahasan 5 (lima) indikator pengukuran kinerja menurut Dwiyanto (1995:9), yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut akan di bahas secara berurutan sebagai berikut.

#### a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Salah satu hal mendorong peningkatan produktivitas adalah melalui peningkatan keterampilan. Hal ini bertujuan agar setelah selesai pelatihan seseorang mampu mengemban tugas da pekerjaan sebaik mungkin. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Manado sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari sebagian pegawai di Dinas Perhubungan Kota Manado sudah bergelar sarjana dan dari hasil wawancara para pegawai

menguasai apa yang menjadi tugas dan kewenangannya masing – masing.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan saat ini cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah.

Menurut penulis kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan saat ini sudah cukup baik namun dengan adanya hal – hal tertentu yang membuat kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan sering terhambat di karenakan adanya oknum – oknum yang tidak bertanggung jawab yang sering menunda – nunda atau membuat kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan menjadi tidak baik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto dkk (2006:62). Responsivitas adalah kemampuan

birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program – program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas dapat dikatakan sebagai pengukuran daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, serta aspirasi dan tuntutan pengguna jasa. Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005:177) Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Dinas Perhubungan sudah mencoba memberikan yang terbaik bagi masyarakat kota Manado namun itu belumlah cukup dikarenakan kurangnya pengertian dari masyarakat akan keadaan yang di hadapi, misalnya keadaan kota Manado yang sudah macet dikarenakan makin banyaknya kendaraan yang ada di jalan kota manado yang pada akhirnya membuat instansi terkait cukup kewalahan menerima keluhan dikarenakan keadaan yang terjadi. Dinas Perhubungan sering dikatakan tidak peka dengan keadaan yang ada saat ini namun itu semua baru pendapat yang diberikan oleh orang – orang yang tidak memahami soal tugas dan fungsi Dinas Perhubungan dan pada akhirnya membuat keluhan yang tidak tepat sasaran. Namun dari semuanya itu

Kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam hal penanganan dan pembuatan rencana untuk kedepannya sudah di pertimbangkan dan sudah akan dilakukan.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi (Levine, 1990) Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai Kinerja Dinas Perhubungan sudah termasuk cukup baik dikarenakan seluruh staf pegawai Dinas Perhubungan sudah memahami tugas dan fungsi mereka dalam bidangnya namun dalam kinerja mereka pada bagian administrasi masih belum menunjukkan kemampuan yang baik atau belum sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang baik dan benar.

e. **Akuntabilitas**

Menurut Mardiasmo ( 2004 ) Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkap segala aktifitas dan kegiatan yang meenjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan wewenang meminta pertanggung jawaban tersebut.

Dari hasil yang ditemukan Dinas Perhubungan dalam hal ini merupakan pihak pemegang amanah haruslah bertanggung jawab pada masyarakat sebagai pemberi amanah, karena Dinas Perhubungan adalah instansi yang mempercayakan ketentraman berkendara kepada masyarakat, Dinas Perhubungan hanya ada untuk mengatur dan melakukan pencegahan baik sebelum dan sesudah keadaan terjadi (Kemacetan).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil – hasil rangkuman wawancara dan pembahasan sebagaimana yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Di ukur dengan indikator Produktivitas, untuk Dinas Perhubungan dalam menagatasi permasalahan yang dialami di jalanan Kota Manado sudah cukup baik namun masih tetap juga ditemukan kendala yang dapat menghambat keefektivitasan program kerja yang nantinya akan di buat oleh Dinas Perhubungan kota Manado, namun dari semuanya Kinerja Dinas Perhubungan sudah cukup baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
2. Di ukur dari indikator Kualitas Pelayanan untuk masyarakat dari Dinas Perhubungan sudah cukup maksimal namun masih saja ada oknum – oknum yang membuat dan mempersulit

masyarakat dengan ketentuan yang di buat – buat (tidak penting). Namun belum semua yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan sudah berhubungan langsung dengan masyarakat pada umumnya, contohnya seperti pemberian perijinan dan penetapan standar/batas maksimum muatan dan berat kendaraan pengangkutan barang serta uji kelayakan sarana transportasi jalan masih belum di optimalkan.

3. Di ukur dengan indikator Responsivitas, Dinas Perhubungan dalam merespon kebutuhan masyarakat pada umumnya belum cukup baik dilihat dari kecepatan menanggapi persoalan di Kota Manado khususnya dalam menanggapi Kemacetan lalu lintas yang ada di Kota Manado. semua itu bisa juga dilihat dari ketika mereka menjalankan fungsi – fungsinya seperti pengawasan dan penertiban jalan raya dan kendaraan, menurut beberapa informan Dinas Perhubungan masih belum peka dalam pengambilan tindakan untuk masalah – masalah yang terjadi di kota mereka sendiri Kota Manado.
4. Di lihat dari indikator Responsibilitas, belum maksimal dikarenakan kinerja yang di lakukan pegawai/staf Dinas Perhubungan kota Manado belum sesuai dengan UU yang berlaku yang mengatur tugas pokok dan fungsi dari Dishub itu sendiri, hal ini yang mendasari mengapa kinerja mereka belum maksimal, menurut beberapa informan Kinerjanya

agak terhambat karena Dinas Perhubungan Kota Manado belum memahami benar tentang acuan UU yang mengatur tugas dan tanggung jawab mereka.

5. Di ukur dari indikator Akuntabilitas, Dinas Perhubungan kota Manado dalam setiap laporan pertanggung jawaban yang mereka buat masih tergolong belum cukup memuaskan dikarenakan laporan pertanggung jawaban kepada masyarakat maupun pemerintah kota belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Bersamaan dengan laporan pertanggung jawaban Dinas Perhubungan dalam hal ini menggunakan fasilitas/sarana rapat umum bersama staf pegawai. Namun dalam setiap penyampaian pertanggung jawaban Dinas Perhubungan selalu melakukannya secara lisan mereka belum pro – aktif dalam menyampaikan informasinya kepada masyarakat Kota Manado.

## **B. Saran**

1. Keefektifitasan program kerja yang akan di buat oleh Dinas Perhubungan Kota Manado harus lebih di tingkatkan agar dapat mengatasi permasalahan di jalanan Kota Manado, contohnya : membuat peraturan untuk kendaraan yang hak kepemilikan di atas 6 – 7 tahun di musnahkan atau di daur ulang untuk mengurangi kemacetan yang ada dan pembuatan jalan layang.



2. Kualitas pelayanan di dinas Perhubungan agar tidak mempersulit masyarakat dengan ketentuan yang tidak penting dan oknum – oknum yang mempersulit agar lebih ditegakan
  3. Respon dari Dinas Perhubungan terhadap kemacetan yang sering terjadi di Kota Manado harus lebih cepat dan membuat pos – pos di titik – titik kemacetan agar bisa mengontrol jalanan kota Manado
  4. Untuk ke depannya Dinas Perhubungan lebih meningkatkan kecepatannya dalam menanggapi hal – hal yang ada di jalanan kota Manado, misalnya : pengurangan kendaraan angkutan umum yang sudah tidak layak pakai dan membuat tempat/pos jaga dalam mengatur jalanan Kota Manado
- Lebih terbuka dalam hal administrasi bagi masyarakat agar tidak terjadi hal menyimpang dari Dinas Perhubungan yang dapat merugikan masyarakat (tindak lanjut oknum yang melakukan kecurangan)

#### DAFTAR PUSTAKA

Charles Levine. 1990. Public Administration : *Challenges, Choice, Consequence*.

Dwiyanto, A, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan

Kajian Kebijakan UGM, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi . Yogyakarta

Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jakarta: Gadjah Mada University.

Moleong Lexy, Dr. 1986. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya. Bandung

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesi

Winarno Surakhmad. (1980). Pengantar Interaksi Mengajar-Belajar Dasar-dasar dan Teknik Metodologi pengajaran. Bandung: Tarsito.

#### Sumber Sumber Lain :

Peraturan Kota nomor 4 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja daerah kota Manado.

Peraturan kota nomor 19 tahun 2008 tentang rincian tugas dan fungsi dinas perhubungan manado dalam mengemban fungsi pelayanan kepada masyarakat